



**UNIVERSIDAD DE SONORA**  
**Unidad Regional Centro**  
**División de Ciencias Económicas Administrativas**  
**Departamento Contabilidad**  
**LICENCIATURA EN TURISMO**

<b>Asignatura:</b> Calidad en el servicio de la empresa turística			<b>Clave:</b>
<b>Antecedente:</b> Marketing turístico		<b>Consecuente:</b> N/A	
<b>Créditos:</b> 6	<b>Modalidad:</b> Semipresencial	<b>Horas Semana:</b> 3	<b>Horas curso:</b> 48
<b>Modalidad enseñanza-aprendizaje:</b> curso teórico-práctico		<b>Departamento de Servicio:</b> Contabilidad	
<b>Eje de formación:</b> Profesional			
<b>Competencias específicas a desarrollar:</b>			
<b>Competencia 3:</b> Administra recursos y evalúa proyectos turísticos a partir de un diagnóstico integral.			
<b>Competencia 5:</b> Gestiona organizaciones turísticas mediante el diseño de planes de negocios, la administración de sistemas en la operación de los servicios turísticos y dirige organizaciones.			
<b>Introducción:</b>			
La competitividad en los mercados obliga a las empresas a crear nuevas estrategias para seguir sobreviviendo en un mundo globalizado. Una estrategia que se está adoptando , con el fin de ganar más clientes y recuperar los que se han perdido es el uso de la calidad en el servicio, que va enfocado no solo a satisfacer las necesidades de los clientes sino a rebasar sus expectativas.			
En la unidad 1, se analizan las características de los servicios.			
En la unidad 2, se identifican los elementos de la mezcla del marketing de servicios.			
En la unidad 3, se analizan los factores que intervienen en la satisfacción del cliente, su medición y evaluación.			
En la unidad 4, se conocen los factores de la administración en la calidad del servicio.			
<b>Propósito:</b>			
Es una asignatura del eje profesional, se imparte en el cuarto semestre y es de carácter obligatoria. Contribuye en el conocimiento del alumno sobre los elementos a tener en cuenta para crear y mantener una lealtad hacia una empresa o marca, por lo que complementa de una manera sustancial toda actividad turística tratándose de productos o servicios.			
<b>Objetivo General:</b>			
Conocer la importancia y el impacto que el servicio tiene en la actividad turística.			
<b>Objetivos Específicos:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer los fundamentos y evolución de la calidad</li><li>• Saber planear una gestión de calidad</li><li>• Conocer los conceptos relacionados con el servicio, características, marketing y ética.</li><li>• Saber administrar los servicios para crear un valor para el cliente</li><li>• Saber medir y evaluar la satisfacción del cliente y la calidad.</li></ul>			
<b>Unidades de Competencias:</b>			
<b>Unidad de competencia I.</b> Características del Servicio			
Naturaleza e importancia de los servicios			
Definición de los servicios			

Alcance de los servicios  
Características del servicio

**Unidades de Competencias:**

**Unidad de competencia II.** Mezcla táctica de marketing de servicios

El proceso de entrega del servicio  
Fijación de precios de los servicios  
Desarrollo de la estrategia de comunicación de servicios

**Unidad de competencia III.** Definición y medición de la satisfacción del cliente

Importancia de la satisfacción del cliente  
Medición de la satisfacción del cliente  
Cómo entender las calificaciones de satisfacción del cliente

**Unidad de competencia IV.** Administración de la calidad del servicio

Concepto de calidad  
Definición y medición de la calidad en el servicio  
Modelo de brecha de calidad de servicio  
Escala de medición SERVQUAL

Unidad de competencia V – Implementación de sistemas de calidad

¿Qué es un sistema de calidad?  
Certificaciones y acreditaciones

Evaluación: criterios generales para la acreditación del curso:

Exámenes	30%
Trabajos individuales	15%
Trabajos en equipos	40%
Exposiciones	15%

**Perfil académico deseable del responsable de la asignatura:**

Poseer Licenciatura en Recursos Humanos o Relaciones Industriales o Licenciaturas afines en áreas relacionadas al campo específico de la materia. Preferentemente con grado académico de maestría o especialidad afín al campo de estudio de la materia, con experiencia y desarrollo profesional comprobada cuando menos de dos años en áreas afines al campo de la materia. Contar con experiencia docente de al menos dos años a nivel superior.

<b>Bibliografía</b>	<b>Tipo (básica o complementaria)</b>
Velasco, S. J. (2010). <i>Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión: teoría y práctica</i> . Madrid: Pirámide.	Básica
Lovelock C. y Wirtz J. (2009). <i>Marketing de servicios</i> . México. Pearson.	Básica
Camisón, Z. C., Cruz, S. y González, T. (2007). <i>Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas</i> . Madrid: Pearson/Prentice Hall.	Básica
Puig, J. (2006). <i>Certificación y Modelos de Calidad en Hostelería y Restauración</i> . ISBN 978-84-7978-749-3	Básica
Lovelock, C., Reynoso J., D'andrea, G. y Huete, L. (2004). <i>Administración de servicios</i> . México. Pearson.	Básica
Dávila, M. (2002). <i>Calidad del Servicio en el Sector Turístico</i> , Ed. Netbiblo, ISBN 9788497450201	Básica
Hoffman, D. y Bateson J. (2002). <i>Fundamentos de marketing de servicios</i> . México. Cengage.	Básica
Boullón, R. (2003). <i>Calidad turística en la pequeña y mediana empresa</i> , ISBN 987-9473-22-1	Complementaria

**Desarrollo de las competencias**

<b>Resultados del aprendizaje</b>	<b>Actividades educativas</b>	<b>Volumen de trabajo del estudiante calculado en horas</b>	<b>Evaluación</b>
<b>SEMANA 1</b>			
Definirá la naturaleza e importancia de los servicios.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 2</b>			
Describirá el alcance y las características del servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 3</b>			
Describirá el proceso de entrega de un servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 4</b>			
Desarrollará un sistema para establecer el precio de un servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 5</b>			
Establecerá un sistema de comunicación de los servicios.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 6</b>			
Entenderá la importancia de la satisfacción del cliente.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 7</b>			
Realizara actividades que permitan medir la satisfacción del cliente.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 8</b>			
Describirá las diferentes formas de retroalimentación por parte del cliente en el servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 9</b>			
Definirá los diversos conceptos de calidad.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 10</b>			
Describirá diferentes modelos de calidad en el servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 11</b>			
Conocerá mecanismos que permiten evaluar la calidad en el servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 12</b>			
Establecerá formas para recuperar la lealtad perdida de los clientes.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 13</b>			
Definirá los principales elementos para la gestión de la calidad en el servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 14</b>			
Realizara un plan de servicio con calidad.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 15</b>			

Comprenderá la importancia que el liderazgo representa en el servicio.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición
<b>SEMANA 16</b>			
Diseñara un proceso para la prestación de un servicio con calidad.	Exposición por parte del docente. Investigación de los alumnos.	4	Trabajo escrito y exposición